

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUANG PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT TINGKAT II MARTHEN INDEY JAYAPURA 2014

I Wayan Sukarya¹, Tahiruddin², Marthen Sege²

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Cenderawasih jayapura.

²Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Cenderawasih jayapura.

ABSTRAK

Latar Belakang : Rumah sakit dengan berbagai dinamika yang dialaminya, mempunyai peran dan fungsi yang sangat vital dalam mewujudkan Indonesia yang sehat dan dapat memenuhi kebutuhan dasar kehidupannya yang layak bidang kesehatan sesuai amanat Undang-undang Dasar 1945 bahwa Negara melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia. Untuk itu, maka negara merencanakan sejak 2004 dalam wujud sistim jaminan sosial nasional yang selanjutnya dibentuk sebuah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (sesuai Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011) dan disempurnakan melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 12 Tahun 2013. Dengan tujuan yang mulia tersebut diharapkan seluruh warga negara mengetahui program tersebut dan menerima manfaat darinya.

Tujuan penelitian : Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Tingkat II Marthen Indey Jayapura 2014.

Metode Penelitian : Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey dengan metode *cross sectional* dan instrumen penelitian kuesioner Nursalam 2012. Populasi pasien BPJS di Ruang Penyakit Dalam sebanyak 25 orang dengan analisa SPSS versi 17.0.

Hasil Penelitian : Tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Tingkat II Marthen Indey adalah puas (100%).

Kesimpulan : Dari kuesioner yang diberikan kepada 25 pasien BPJS di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Tingkat II Marthen Indey Jayapura didapatkan hasil semuanya puas (100%).

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan Keperawatan, Pasien BPJS

PENDAHULUAN

Sejak 1 Januari 2014 PT. Asuransi Kesehatan (PT. Askes Persero) bertransformasi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) yang menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) secara bertahap hingga 2019 seluruh rakyat Indonesia akan mempunyai perlindungan JKN. PT. Askes (Persero) telah banyak berbenah dan siap menjalankan peran sebagai BPJS demi terselenggaranya jaminan kesehatan nasional dan kesiapan itupun sudah mendapat pengakuan publik dan JKN nantinya dikelola oleh PT. Askes (Persero) (PT ASKES. 2013).

Dalam pelaksanaan BPJS Kesehatan, pola pembiayaannya menggunakan sistem kapitasi. Dimana menurut direktur PT. Askes (Persero) Fachmi Idris. Dengan sistem kapitasi peserta BPJS kesehatan tetap mendapat pelayanan seperti biasa dari penyelenggara pelayanan kesehatan tingkat pertama (PPK TK I) seperti puskesmas dokter praktek sedangkan pembayarannya diberikan berdasarkan jumlah peserta yang terdaftar dalam lingkup pelayanannya. Untuk fasilitas kesehatan tk – 1 dalam satu bulan akan dibayar rata-rata Rp 6.000,- sesuai dengan kapasitas pelayanannya (PT ASKES 2013).

Sistem kerja yang diterapkan pada BPJS yaitu sistem rujukan dimana setiap orang berobat diwajibkan terlebih dahulu ke Pusat Penyelenggara Pelayanan Kesehatan Satu (PPK 1) Oleh karena itu sistim rujukan perlu dioptimalisasi penerapannya guna mencegah peserta BPJS Kesehatan ditolak dilayani rumah sakit. Setelah pasien melewati sistem rujukan dari PPK I maka di Rumah Sakit pembayaran BPJS kesehatan menggunakan sistem Indonesia *Case Based Groud* (INA-CBG'S) yang berdasarkan pada sistem *Case Mix* dimana merupakan mekanisme pembayaran berdasarkan diagnosa penyakit. Dengan dasar hukumnya PP Nomor 12 Tahun 2013 dengan tarif berbentuk paket yang mencakup seluruh komponen biaya Rumah Sakit (PT ASKES 2013).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Diskriptik analitik dengan metode *Cross – Sectional*. *Cross*

Sectional adalah salah satu penelitian yang waktu pengambilanya dilakukan pada satu waktu tertentu (Nasir 2011)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Karakteristik Responden

Karakteristik dari responden yang dipaparkan adalah semua pasien yang merupakan pasien BPJS meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, diagnosa penyakit, lama rawat dan kelas rawat

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan usia

Usia (tahun)	Frekuensi	Prosentase (%)
20 – 30	15	60,0
31 – 40	2	8,0
41 – 50	3	12,0
51 – 60	4	16,0
61 – 70	1	4,0
Jumlah	25	100

Sumber: data Primer 2014

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa karakteristik usia responden terbanyak antara usia 20-30 tahun (60,0%) dan selanjutnya antara usia 51-60 tahun, yaitu sebanyak 4 responden (16,0%).

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase (%)
Laki-laki	15	60,0
Perempuan	10	40,0
Jumlah	25	100

Sumber: data Primer 2014

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa karakteristik jenis kelamin responden terbanyak pada laki-laki, yaitu sebanyak 15 responden (60,0%) dan selebihnya berjenis kelamin perempuan sebanyak 10 responden (40,0%).

Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase (%)
PNS	3	12.0
Swasta	7	28.0
TNI	11	44.0
IRT	1	4.0
Pensiunan	2	8.0
Veteran	1	4.0
Jumlah	25	100

Sumber: data Primer 2014

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan responden terbanyak dengan profesi TNI, yaitu sebanyak 11 responden (44,0%) dan selanjutnya bekerja sebagai swasta, yaitu sebanyak 7 responden (28,0%).

Tabel 4. Distribusi responden berdasarkan diagnosa penyakit

Diagnosa Penyakit	Frekuensi	Prosentase (%)
Malaria	8	32.0
Tifoid	4	16.0
Febris	4	16.0
Asma	2	8.0
Gastritis	3	12.0
Dispepsia	2	8.0
Gastro Enteristis	1	4.0
Hipertensi	1	4.0
Jumlah	25	100

Sumber: data Primer 2014

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa karakteristik diagnosa penyakit responden terbanyak dengan Malaria, yaitu sebanyak 8 responden (32,0%) dan selanjutnya terdiagnosa penyakit Tifoid dan Febris, yaitu masing-masing sebanyak 4 responden (16,0%).

Tabel 5. Distribusi responden berdasarkan lama rawat

Lama Rawat	Frekuensi	Prosentase (%)
------------	-----------	----------------

1 hari	16	64.0
2 hari	6	24.0
3 hari	3	12.0
Jumlah	25	100

Sumber: data Primer 2014

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan bahwa karakteristik lama rawat responden terbanyak selama 1 hari, yaitu sebanyak 16 responden (64,0%) dan selanjutnya lama rawat selama 2 hari, yaitu sebanyak 6 responden (24,0%). Serta lama rawat 3 hari yaitu sebanyak 3 responden (12,0%)

Tabel 6. Distribusi responden berdasarkan kelas rawat

Kelas Rawat	Frekuensi	Prosentase (%)
Kelas I	1	4.0
Kelas II	22	88.0
Kelas III	2	8.0
Jumlah	25	100

Sumber: data Primer 2014

Berdasarkan tabel 6, menunjukkan bahwa karakteristik kelas rawat responden terbanyak pada kelas II, yaitu sebanyak 22 responden (88,0%) dan selanjutnya pada kelas III sebanyak 2 responden (8,0%).serta kelas I sebanyak 1 responden(4,0%).

2. Tingkat Kepuasan

Tabel Distribusi responden berdasarkan Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat puas	0	0
Puas	25	100
Tidak puas	0	0
Sangat tidak puas	0	0
Jumlah	25	100

Sumber: data Primer 2014

Berdasarkan tabel 7, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS tentang pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Marthen Indey Jayapura seluruhnya berada pada kategori puas, yaitu sebanyak 25 responden (100,0%).

B. Pembahasan

Hasil penelitian saat ini menunjukkan bahwa seluruh responden berada pada kategori tingkat kepuasan yang puas yaitu sebanyak 25 orang responden (100%). Hal ini berarti bahwa pelayanan yang dilakukan pada pasien BPJS di ruang penyakit dalam RS. Marthen Indey secara umum bisa dinyatakan baik.

Penelitian yang mendukung kepuasan pasien adalah

1. Setiap dinas pagi ada apel, dimana berarti ada pengecekan personil sekaligus persiapan untuk melaksanakan pelayanan disetiap ruangan.
2. Responden mayoritas anggota TNI (44%) Sesuai table 4.3 dimana bermakna bahwa pelayanan yang di berikan professional tanpa memperhatikan anggota atau bukan anggota sehingga pelayanan yang di berikan sama saja tanpa harus dibeda bedakan dan penatalaksanaanya sesuai dengan prosedur yang di tetapkan rumah sakit.
3. Responden yang di rawat menurut table 4.5 terbanyak (64,0%) dengan lama rawat satu hari, dimana berarti responden belum adanya hal-hal yang menyebabkan pasien bosan atau hal yang tidak menyenangkan karena berbaring lama dalam perawatan. Hal itulah yang menurut penulis memberikan pengaruh yang baik dalam tingkat kepuasan pasien di ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Marthen Indey Jayapura.
4. Responden yang di rawat menurut kelas perawatan terbayak adalah kelas dua (88,0%) sesuai table 4.6 berarti ruang perawatan yang di terima oleh responden cukup baik dengan fasilitas AC dan ruang yang cukup luas dan bersih.

Pada bab sebelumnya juga telah dibahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

1. Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang diterima
2. Sikap empati yang ditunjukkan oleh petugas dalam pelayanan
3. Penampilan fisik para petugas serta kebersihan baik lingkungan maupun diri sendiri
4. Keamanan dan kenyamanan pasien

5. Kecepatan, keterampilan serta komunikasi yang mengarah untuk penyelesaian dan atau mengatasi masalah pasien (Mawardi 2012).

Dengan demikian angka 100% pasien BPJS yang dalam kategori puas disebabkan oleh :

1. Keamanan dan kenyamanan pasien yang dirawat oleh Rumah Sakit Tingkat II Marthen Indey Jayapura
2. Efektifitas pelayanan yang diberikan oleh petugas
3. Harapan yang terpenuhi dalam aspek pelayanan
4. Hubungan dokter, perawat dan pasien yang baik dan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien (Azwar, 2012)

Dalam pembahasan ini akan diuraikan menurut instrumen yang digunakan berdasarkan lima karakteristik (Nursalam, 2012) :

1. *Tangible* (Kenyataan)

Dalam aspek ini yang diperhatikan adalah beberapa faktor fisik dan fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan personil. Hasil diperoleh rata-rata menjawab puas, hal ini disebabkan karena sebelum melaksanakan tugas-tugas di ruangan seluruh perawat melaksanakan pengecekan dalam apel pagi sehingga kerapian dalam berpenampilan bisa diawasi. Tentang kebersihan dan kelengkapan fasilitas sudah dikerjakan oleh petugas tersendiri dibawah Pengawasan Urusan Dalam (URDAL) Rumah Sakit sehingga setiap keluhan tentang fasilitas dapat dimonitor setiap saat. Jadi hal inilah yang menjadikan aspek *tangible* (kenyataan) menjadikan pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS puas.

2. *Reability* (Keandalan)

Dalam aspek keandalan, hal-hal yang dinilai yaitu : kemampuan melaksanakan layanan yang konsisten, akurat dan menyakinkan meliputi : kemampuan dan kesadaran akan pemberian informasi yang lengkap dan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dan hal-hal apa yang dilarang serta ketepatan perawat saat pasien membutuhkan pertolongan. Dari hasil olah data dapat digambarkan masih ada hal diatas yang tidak dilaksanakan

petugas sehingga memberikan gambaran tidak puas kepada pasien seperti : tata tertib yang berlaku di RS serta fasilitas-fasilitas yang ada di Rumah Sakit Marthen Indey.

3. Aspek tanggung jawab yang dilaksanakan dalam melaksanakan pelayanan keperawatan para perawat Rumah Sakit Tingkat II Marthen Indey adalah baik. Hal ini terjadi karena pemberian arahan dan anjuran untuk melaksanakan pelayanan harus lebih baik disamping pula karena pemberian perhatian yang baik kepada unsur pelayanan seperti dengan memberikan hak-hak dari perawat termasuk jasa dan penghargaan lain serta kesejahteraan lainnya termasuk cuti dan izin.
4. Aspek jaminan yang diterima pasien BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Marthen Indey meliputi : pengetahuan, berperilaku sopan dan kemampuan petugas untuk menyampaikan kepastian dan kepercayaan. Dalam hasil olah data dari responden didapatkan masih ada petugas yang tidak selalu memberi salam, senyum dan sapa kepada pasien sehingga hasilnya masih ada yang kurang puas. Dengan demikian ini merupakan catatan khusus buat peneliti untuk disampaikan kepada pihak manajemen rumah sakit marthen indey jayapura.
5. Aspek empati yaitu merupakan perhatian khusus petugas atau perawat dalam menjalankan pelayanan yang baik termasuk bila responden memerlukan bantuan, mudah ditemui dan dihubungi serta kesiapan petugas untuk memberikan bantuan atau pekerjaan keperawatan.
Penelitian serupa juga pernah dilakukan oleh saudara Christian Nugroho, S Kp. Di Rumah Sakit Baptis Kediri pada tahun 2004 dengan gambaran hasil yang di peroleh dari penelitian tersebut adalah Puas. Hal yang menjadikan penelitian saudara Christian Nugroho, S.Kp. memperoleh penelitian yang menghasilkan kepuasan yang Baik adalah adanya supervisi yang baik yang menjalankan semua prosedur tindakan yang wajib dilakukan serta pencatatan dan pendokumentasian segala tindakan dan

waktu yang jelas serta komitmen yang di bangun menjadikan semua komponen yang terlibat dalam pelayanan bertanggung jawab sesuai tugas dan tanggung jawabnya. Disamping hal di atas juga di pengaruhi dengan adanya timbang terima yang baik dan jelas dalam pergantian *shift*. Sehingga hal yang berhubungan dengan pencatatan dan pelaporan sesuai dengan yang terjadi di ruangan sehingga mempermudah dan memperlancar tugas pelayanan yang harus di lakukan oleh yang dinas berikutnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka penulis mengambil kesimpulan untuk menjawab tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Pasien BPJS di Rumah Sakit TK II Marthen Indey mempunyai tingkat kepuasan yang puas
2. Pelayanan yang diberikan oleh petugas di Rumah Sakit Marthen Indey sesuai dengan kemampuan petugas dan sesuai standar operasional prosedur (SOP) karena peneliti tidak melakukan perlakuan khusus kepada petugas.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan (2013) *Panduan Layanan Bagi peserta BPJS Kesehatan* BPJS Kesehatan Jakarta
- Denidya Damayanti (2013) *Buku Pintar Perawat Profesional* Mantra Books Yogyakarta
- Deden Dermawan (2012) *Proses Keperawatan* Gosyen Publising Yogyakarta
- Hasmi (2011) *Dasar-Dasar Efidemiologi* Trans Info Media Jakarta
- [Http://nursinginformati.wordpress.com/2014/03/03/peran-perawat-dalam-pengelolaan-jkn-di-rumah-sakit/Jam 22.00 WIT](http://nursinginformati.wordpress.com/2014/03/03/peran-perawat-dalam-pengelolaan-jkn-di-rumah-sakit/Jam 22.00 WIT)
- <http://gudangmateri.com/2010/10/aturan-standar-mutu-layanan-kesehatan-html>. Tanggal 03 Maret 2014 jam 22.15 WIT
- <http://seputarasuransijiwa.blogspot.com/2012/04/klaim-asuransi.html>
- <http://askepnet.blogspot.com/2012/07/pelayanan-keperawatan.html>

- Nasir, Abdul, Muhith, ME Ideputri, (2011)
Metodologi Penelitian Kesehatan Mulia
Medika Yogyakarta
- Suyanto (2011) *Metodologi dan Aplikasi*
Penelitian Keperawatan Mulia Medika
Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 12*
Tahun 2013, Jaminan Kesehatan 23
Januari 2013, Lembaran Negara
Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor
29 Jakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 40*
Tahun 2004 Sistem Jaminan Sosial
Nasional 19 Oktober 2004. Lembaran
Negara Republik Indonesia Tahun 2004
Nomor 150. Jakarta

